



**KANTOR REGIONAL X
BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA
DENPASAR**

MEMO DINAS

NOMOR : 42/PEG/MD/IX/2016

KEPADA YTH : 1. KEPALA BIDANG MUTASI DAN STATUS KEPEGAWAIAN
2. KEPALA BIDANG PENGANGKATAN DAN PENSIUN
3. KEPALA BIDANG INFORMASI KEPEGAWAIAN
4. KEPALA BIDANG PENGEMBANGAN DAN SUPERVISI KEPEGAWAIAN
5. KEPALA SUB BAGIAN/SEKSI SELURUH DI LINGKUNGAN KANREG X BKN

D A R I : KEPALA BAGIAN TATA USAHA KANTOR REGIONAL X BKN


LAMPIRAN : 1 (SATU) BERKAS

PERIHAL : INDEKS KEPUASAN PELAYANAN (IKP)

TANGGAL : 2 SEPTEMBER 2016

1. Sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dengan ini kami sampaikan pengolahan data Indeks Kepuasan Pelayanan **tanggal 16 s/d 31 Agustus 2016** sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan untuk mengetahui perkembangan kinerja secara periodik terhadap unit pelayanan Kantor Regional X BKN Denpasar.
2. Selain itu kami sampaikan pula tanggapan, saran, kritik dan keluhan dari penerima pelayanan publik (responden) untuk mendapatkan perhatian, tanggapan, tindak lanjut dalam penataan sistem, mekanisme, prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
3. Formulir rencana aksi dan tindak lanjut yang telah diisi, disampaikan ke Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan paling lambat tanggal **9 September 2016.**
4. Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

KEPALA BAGIAN TATA USAHA,


ISTIYARNO, S.IP
NIP. 196304101983071001

TEMBUSAN disampaikan dengan hormat kepada :

- Kepala Kantor Regional X BKN Denpasar sebagai laporan.



**BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA
KANTOR REGIONAL X DENPASAR**

PENGOLAHAN DATA INDEKS KEPUASAN PELAYANAN

TUJUAN : Untuk memperoleh informasi mengenai persepsi kepuasan pemohon layanan yang diberikan oleh Kanreg X BKN, Denpasar

PERIODE : 2016

TANGGAL SURVEY : Tanggal 16 Agustus s.d. 31 Agustus 2016

METODA ANALISA : PER RESPONDEN PERPARAMETER SURVEI

METODA RUJUKAN : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara,
Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan

JUMLAH KUESIONER

YANG DIISI : 18

Lembar pelanggan (Penghubung dan Perorangan)

JUMLAH PARAMETER : 14 Parameter

PARAMETER :

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kecepatan Pelayanan
4. Kepastian Jadwal Pelayanan
5. Keadilan Mendapat Pelayanan
6. Kewajaran Biaya Pelayanan
7. Kepastian Biaya Pelayanan
8. Kejelasan Petugas Pelayanan
9. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
10. Tanggung Jawab Petugas
11. Kemampuan Petugas
12. Kesopanan dan Keramahan Petugas
13. Kenyamanan Lingkungan
14. Keamanan Pelayanan

ANALISA PERHITUNGAN :

$$\text{IKP} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Responden Per Parameter}}{\text{Total Parameter yang Terisi}} \times \text{Bobot}$$

$$\begin{aligned} \text{Dimana bobot} &= 1/\text{jumlah parameter} \\ &= (1/14) \\ &= 0,071 \end{aligned}$$

Penilaian:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,0	A	Sangat Baik

KETERANGAN :

a. Parameter pelayanan : faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada pemohon / pelanggan sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan pelayanan.

b. Kuesioner : suatu daftar pertanyaan untuk diisi/ dijawab oleh pemohon layanan atau pelanggan

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PER RESPONDEN
DAN UNSUR PELAYANAN :**

Jumlah Responden	18													
No Urut Responden	Nilai Per Parameter Pelayanan													
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
2	3	3	2	4	2	4	4	3	2	3	2	3	3	3
3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3
6	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
7	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
9	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
10	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	4
11	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
12	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
13	2	3	2	3	3	4	4	3	2	3	2	2	2	3
14	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3
16	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
18	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
Jumlah nilai per parameter	56	55	51	59	57	68	68	58	55	57	60	61	62	59
Nilai Rata - rata perparameter (NRR)	3.11111	3.05556	2.83333	3.27778	3.16667	3.77778	3.77778	3.22222	3.05556	3.16667	3.33333	3.38889	3.44444	3.27778
Nilai Indeks Per Parameter	0.22222	0.21825	0.20238	0.23413	0.22619	0.26984	0.26984	0.23016	0.21825	0.22619	0.23810	0.24206	0.24603	0.23413
Indeks Kepuasan Pelayanan (IKP)	81.94													

TANGGAPAN, SARAN, KRITIK DAN KELUHAN**IKP KANREG X BKN DENPASAR**

NO.	JENIS	BIDANG	KETERANGAN
A.	TANGGAPAN	Semua Bidang	1. 2.
		Bagian Tata Usaha	1. Pelayanan sudah sangat baik namun perlu ditingkatkan.
		Bidang Mutasi	1. Terima kasih atas pelayanannya. 2. Kami sangat senang dan terims dgn pelayanan BKN
		Bidang Pensiun	1. Terima kasih atas pelayanannya. 2. Pelayanannya sangat baik sehingga membuat kami sebagai pengunjung sangat nyaman.
B.	SARAN	Semua Bidang	1.
		Bagian Tata Usaha	1. Perlu disediakan air mineral kemasan & permen, LCD TV untuk menonton sambil menunggu. 2. Ditingkatkan, sajian maksimal, agar dapat diteruskan ke pelanggan BKN Kanreg X BKN Denpasar. 3. Terima kasih atas keramahan dan kejelasannya dalam memberikan informasi pada apa yang kami ingin ketahui. Dan ke depan agar diketoktulkan ilmu/komunikasi ke BKD – BKD yang lain.
		Bidang Mutasi	1. Perlu disediakan air mineral kemasan & permen, LCD TV untuk menonton sambil menunggu.
		Bidang Pensiun	1.
		Bidang INKA	1.
C.	KRITIK	Bidang Mutasi	1.
		Bidang Pensiun	
D.	KELUHAN	Semua Bidang	1.
		Bagian Tata Usaha	1.
		Bidang Mutasi	1.
		Bidang Pensiun	1.

Denpasar, 1 September 2016

Kabag Tata Usaha
Kantor Regional X BKN

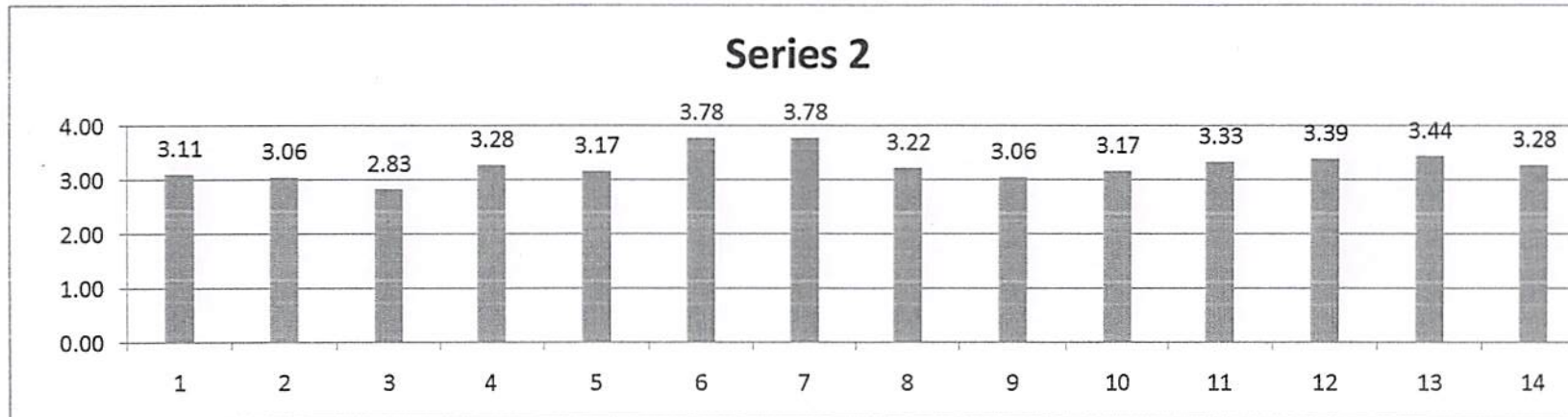
ISTIYARNO, S.IP

NIP.19630419-198307 1 001

KESIMPULAN:

1. Berdasarkan tabel perhitungan penilaian IKP, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan yaitu
Nilai interval : 3.278
Nilai konversi : 81.94
Kategori mutu pelayanan : A
Mutu pelayanan : **SANGAT BAIK**

2. a. Persepsi tertinggi terhadap kepuasan adalah **Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, (Kenyamanan Lingkungan).**
b. Persepsi terendah terhadap kepuasan adalah **Kecepatan pelayanan.**



Denpasar, 1 September 2016

**Kabag Tata Usaha
Kantor Regional X BKN**



ISTIYARNO, S.IP
NIP.19630410 198307 1 001

RENCANA AKSI TINDAK LANJUT TERHADAP TANGGAPAN, SARAN, KRITIK, KELUHAN

IKP KANREG X BKN DENPASAR

NO.	JENIS	BIDANG	KETERANGAN	RENCANA AKSI TINDAK LANJUT
A.	TANGGAPAN	Semua Bidang	1. 2.	
		Bagian Tata Usaha	1. Pelayanan sudah sangat baik namun perlu ditingkatkan.	
		Bidang Mutasi	1. Terima kasih atas pelayanannya. 2. Kami sangat senang dan terims dgn pelayanan BKN	
		Bidang Pensiun	1. Terima kasih atas pelayanannya. 2. Pelayanannya sangat baik sehingga membuat kami sebagai pengunjung sangat nyaman.	
B.	SARAN	Semua Bidang	1.	
		Bagian Tata Usaha	1. Perlu disediakan air mineral kemasan & permen, LCD TV untuk menonton sambil menunggu. 2. Ditingkatkan, sajian maksimal, agar dapat diteruskan ke pelanggan BKN Kanreg X BKN Denpasar. 3. Terima kasih atas keramahan dan kejelasannya dalam memberikan informasi pada apa yang kami ingin ketahui. Dan ke depan agar diketoktulkarkan ilmu/komunikasi ke BKD – BKD yang lain.	
		Bidang Mutasi	1. Perlu disediakan air mineral kemasan & permen, LCD TV untuk menonton sambil menunggu.	
		Bidang Pensiun	1.	
		Bidang INKA	1.	
C.	KRITIK	Bidang Mutasi	1.	
		Bidang Pensiun		
D.	KELUHAN	Semua Bidang	1.	
		Bagian Tata Usaha	1.	
		Bidang Mutasi	1.	
		Bidang Pensiun	1.	

Denpasar, 2 September 2016